# Formación

**Licenciatura en Informática**

**Periodo:** 2004 - 2009

**Institución:** Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM)

**Ubicación:** Cuernavaca, Morelos.

# Experiencia

## Royal Holiday Enero 2018 - Actualidad

## Puesto : Soporte Técnico Help Desk 1er Nivel

**Teléfono**: 55 56 27 8880

**Funciones Desempeñadas:**

## Atención y seguimiento de tickets de soporte en los dispositivos Macintosh y Windows.

## Asistencia remota en los unidades del negocio nacional y extranjero.

* Altas, bajas y modificaciones en el Directorio Activo.
* Administración de Outlook 365
* Asignación, configuración de equipos de trabajo, instalación de aplicaciones nativas y propias de la empresa.
* Solución de problemas paquetería office, iwork.
* Solución de problemas conexión de redes.
* Mantenimiento preventivo y correctivo.

## PADEN S.A. de C.V. [ TECHPEOPLE - ISHOP ] Septiembre 2012- Enero 2018

**Puesto:** Líder Técnico

**Teléfono:** 55 9154 8923

**Funciones Desempeñadas:**

* Diagnóstico y reparación de dispositivos Apple; relacionados al software y hardware.
* Organización y distribución del trabajo del área de soporte técnico. (Inventarios, Manejo de personal, Resolución de problemas, Reportes, creación de ordenes de servicio para equipos, gestión y seguimiento de procesos de los mismos)
* Seguimiento oportuno sobre el escalamiento a las áreas de apoyo de TechPeople para el manejo de los casos de satisfacción de los clientes.
* Recibir, asegurar y reforzar al personal del centro de servicio sobre nuevos lineamientos, políticas y procedimientos establecidos. (Capacitación a nuevos integrantes y miembros del equipo de trabajo)
* Asegurar el cumplimiento de los procedimientos técnicos, métricas, estándares de calidad y excelencia de Apple así como el cumplimiento de los controles de calidad para todos los casos que se atiendan en el Centro de Servicio
* Atención a usuarios.

## TOPOGRAFIA APLICADA Y CONSTRUCCION S.A. de C.V. Enero 2011- Diciembre 2012

## Puesto: Soporte Técnico.

## Funciones Desempeñadas:

## Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.

## Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).

## BRUMI S.A. de C.V. [Sumitel Express Cuernavaca] Noviembre 2009- Diciembre 2010

## Puesto: Gerente de sucursal.

## Funciones Desempeñadas:

## Manejo administrativo de la sucursal (Inventarios, Nomina, Caja, Bancos)

## Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes)

## Ventas de Hardware.

## Manejo de Personal.

## THOR SPARING S.A. de C.V.

## Puesto: Soporte Técnico.

## Funciones Desempeñadas:

## Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.

## Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).

## Gestión de los sistemas de COI, SAE.

## CONSTRUCCIONES Y CONSULTORES ELECTRICOS S.A. de C.V.

## Puesto: Soporte Técnico.

## Funciones Desempeñadas:

## Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.

## Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).

## Instalación y configuración de red interna de oficina matriz y sucursales.

## Configuración de servidores y enlaces a sucursales.

## DESPACHO GONZALEZ NAVA Y CIA S.A. de C.V.

## Puesto: Soporte Técnico.

## Funciones Desempeñadas:

## Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.

## Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).

## Instalación, configuración y monitoreo de red interna de oficina.

# Conocimientos

* Sistemas operativos Unix / Windows / Mac Os. / IOS.
* Instalación y administración de Redes.
* Soporte técnico en equipos de computo.
* Soporte técnico dispositivos móviles Apple.
* Asesoramiento en equipos para resolver necesidades especificas de los usuarios.
* Manejo de paquetería Office.

# IDIOMAS

**Inglés**

Competencia básica limitada.